

**2015-10-0940**

Lima, 05 de octubre de 2015.

Señor:  
**WILFREDO ANTONIO CASO COCHACHI**  
[turismo.eco@gmail.com](mailto:turismo.eco@gmail.com)

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 063-2015.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo formulado el 15 de setiembre de 2015 por la página web.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

**DEVIANDES SAC**  
  
LUIGID'ALFONSO CROVETTO  
GERENTE GENERAL

**Expediente N° 063-2015**

Usuario: **WILFREDO ANTONIO CASO COCHACHI**  
Entidad Prestadora: **Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES**  
Materia: **Reclamo relacionado con la prestación de servicio**

**RESOLUCIÓN N° 01**

Lima, 05 de octubre de 2015

**VISTOS:**

El reclamo del usuario WILFREDO ANTONIO CASO COCHACHI del 15 de setiembre de 2015.

**CONSIDERANDO:**

Que, el 27 de setiembre de 2010 mediante Contrato de Concesión, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones otorga a DEVIANDES en concesión el Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco.

Que, la Cláusula 8.7 del Contrato de Concesión establece que DEVIANDES abrirá un libro de sugerencia y reclamo en cada Unidad de Peaje, que tendrá por finalidad registrar y dar trámite a todos los reclamos que presenten los usuarios que transiten por los Sub-Tramos de la Concesión de conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Que, el 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 008-2014-CD-OSITRAN se aprueba el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES (en adelante, REGLAMENTO), publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.

Que, el 15 de setiembre de 2015 el Usuario interpone en el Libro de Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Peaje Quiulla, su reclamo en los siguientes términos:

***“(...) la grúa de DEVIANDES se acercó y sacó de la vía a mi vehículo a un lugar inseguro (...)  
(...) la señorita que estaba a cargo del teléfono no decía que teníamos que esperar otras 24 horas para hacerle el servicio (...) es así que la señorita nos prometió que mañana viernes 11 a las 8:00 horas nos haría el servicio, esperamos a la grúa solicitada, nunca llegó (...)***

**(...) el mismo sábado 12, cuando mi vehículo fue remolcado y trasladado a la ciudad de Lima lugar de Huaynacancha vimos a otra gura de DEVIANDES remolcando a un camión inoperativo con destino a la ciudad de Lima.”**

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 10° del REGLAMENTO, el reclamo del Usuario cumple con los requisitos de admisibilidad.

Que, de acuerdo al Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – DV. Cerro de Pasco, DEVIANDES se encuentra obligado a prestar, entre otros servicios, el Servicio de Central de Emergencia, a fin de atender las solicitudes y/o accidentes que hubieren ocurrido en cualquier tramo de la Concesión.

Que, en estricto cumplimiento con lo antes señalado, DEVIANDES cuenta con un procedimiento a efectos de atender las solicitudes y/o accidentes que sean reportados, con la finalidad de que garantizar la transitabilidad del Tramo que corresponda.

Que, en atención al incidente materia de reclamo del Usuario, como consecuencia de la colisión frontal entre los vehículos involucrados, se trasladó el bus averiado del Usuario hasta el lugar más amplio y seguro, el Botadero Cochabamba, ubicado, aproximadamente, a un (1) kilómetro del lugar del accidente.

Que, tal como le fue debidamente informado al Usuario, como consecuencia del encuentro en los vehículos el sistema de freno se encontraba dañado por el impacto, situación que limitaba a la grúa asignada la posibilidad de continuar con el remolque, de modo que de persistir con dicha operación se habría ocasionado mayores daños al vehículo del Usuario. Dicha situación se encuentra debidamente consignada en el Reporte de Asistencia del Servicio N° 011518, la misma que fue suscrita por el conductor del vehículo, el señor César Cochachi, en señal de confirmación.

Que, tomando en cuenta la dificultad del remolque en atención a las condiciones del vehículo, el personal de la Central de Atención de Emergencias de DEVIANDES, le recomendó al Usuario solicitar nuevamente el servicio de grúa una vez que se haya solucionado el desperfecto mecánico en el sistema de frenos.

Que, pese a ello, en el transcurso del viernes 11 de setiembre, la Central de Atención de Emergencias de DEVIANDES no recibió llamada alguna por parte del Usuario solicitando el servicio de remolque del vehículo.

Que, con relación a que el sábado 12 de setiembre el Usuario visualizó la atención de incidencias por el poblado de Huaynacancha, específicamente, el traslado de un camión inoperativo hacia la ciudad de Lima, debemos señalar que de la revisión de nuestros

reportes de incidencias, no se registró dicha actividad en ninguna de las unidades de grúa de DEVIANDES.

Que, se deberá tener en consideración que una vez concluido el remolque del vehículo del Usuario, el conductor del mismo, el señor César Cochachi, calificó como "Muy Bueno" la prestación del servicio brindado por DEVIANDES, sin consignar en la Encuesta de Satisfacción N° 007668 observación alguna, suscribiendo la misma como manifestación de su conformidad.

Que, por lo expuesto y de conformidad con lo establecido en el artículo 7° del REGLAMENTO corresponde a la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES, conocer y resolver los reclamos interpuesto por los usuarios.

Por tanto, la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES,  
**RESUELVE:**

**Primero:** Hacer de conocimiento del usuario que DEVIANDES, en estricto cumplimiento con lo señalado en su Contrato de Concesión, cuenta con un procedimiento a efectos de atender las solicitudes de atención y/o accidentes que son reportados a la central de atención de emergencias, con la finalidad de garantizar la transitabilidad en toda la carretera.

**Segundo:** Señalar que, tal como fue debidamente informado al usuario, de acuerdo a las condiciones de su vehículo como consecuencia de la colisión frontal, la grúa asignada solo pudo retirar el vehículo de la vía y no podía continuar remolcándolo, motivo por el cual se le solicitó al usuario requerir un nuevo servicio, una vez el sistema de frenos hubiese sido liberado a fin de evitar mayores daños al vehículo. Sin embargo, la Central de Operaciones de DEVIANDES no recibió llamada alguna por parte del usuario solicitando el servicio de remolque.

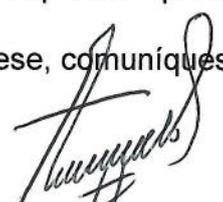
**Tercero:** Informar al Usuario que el sábado 12 de setiembre, DEVIANDES no registró el traslado de ningún camión inoperativo hacia la ciudad de Lima.

**Cuarto:** Contra lo resuelto en la presente resolución, el usuario puede interponer recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia de Operaciones de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

**Quinto:** Notificar la presente resolución al correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo.

**Sexto:** Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



MAGNO H. GARZÓN SÁNCHEZ  
Gerente de Operaciones  
DEVIANDES SAC